



## **ASISTENCIA AL CLIENTE PAGA LOS PLATOS ROTOS DE LA FALTA DE PERSONAL**

Nuevamente los compañeros de Gestión y Asistencia al Cliente son conminados al sacrificio en fecha de vencimientos de responsabilidades de los contribuyentes y todo por la necesidad de la administración. La entidad es plenamente concedora que necesitamos personal en todas las áreas y asistencia no es la excepción. El estudio de ampliación de planta vigente indica la necesidad de vincular más de 600 compañeros en todo el país para atender las necesidades crecientes en la División que más atiende ciudadanos.

Implementa la entidad un protocolo de atención virtual para atender las solicitudes de servicios del RUT y otros trámites, sin percatarse de las dificultades que esto implica. Aunque la pandemia aceleró la virtualización de los trámites a su máxima expresión, los directivos de la DIAN no pueden entender que el ciudadano de a pie tiene poca interacción en ese campo. No cuentan con los requerimientos mínimos de conexión y equipos necesarios, sumándose a ello la compleja situación de activar cámara, sonido, escanear y todo en usuarios que muchas veces no tienen suficiente destreza.

Eso, que fue denunciado con anterioridad por nuestra organización sindical, ahora se potencia con mayor dificultad al disminuir los tiempos de atención a los usuarios. Extrañamente y al mejor estilo del gobierno, el Nivel Central vive en las nubes y aumenta el agendamiento de personas en detrimento del tiempo de atención provocando dos malestares profundamente inconvenientes. De una parte, el funcionario está reventado con la sobrecarga laboral. Las jornadas extenuantes ya pasan factura en salud física y mental. De otra parte, el usuario se ve afectado por la mala experiencia de un acompañamiento precario, a las carreras y muchas veces con abruptas terminaciones porque ya la otra cita está conectada e histérica.

En conclusión, Nivel Central sigue viviendo en la luna, dicta circulares que agreden los derechos de los trabajadores; los usuarios mal atendidos, corriendo, afanados y acosados por funcionarios que están en el medio de los dos extremos de la relación estado-ciudadano. Ahí somos los más perjudicados, pues por decisiones y órdenes mal tomadas, sacrificamos el servicio y los usuarios nos crucifican.

La solución es ampliar la planta. Desde hace diez años se sabe que necesitamos ser muchos más los funcionarios atendiendo nuestros deberes. El estudio vigente determina que la DIAN debe tener 17767 funcionarios; hoy no llegamos a 11 mil y esa es la razón de la sobrecarga laboral en todas las áreas, la crisis de resultados que necesita el país y el aumento vertiginoso de la evasión, la elusión y el contrabando.

Así lo entendió el país político y en 2016 se determinó por ley ampliar la planta. En 2018 se pactó en negociación colectiva singular y en 2019 en mesa nacional con el Gobierno. Es el único acuerdo que al cumplirlo genera al menos 7 billones de pesos anuales adicionales y tampoco quieren cumplir. ¿a qué intereses conviene no atender bien, no fiscalizar, no controlar, no cobrar, no recaudar?

Fraternalmente,

**JUNTA DIRECTIVA NACIONAL**





**SINEDIAN**

**SINDICATO NACIONAL DE  
EMPLEADOS DIRECCIÓN DE  
IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**



RESOLUCIÓN TESS 0105 DE ENERO 31 DE 2007 MINPROTECCION SOCIAL  
Afiliado a la Federación de Funcionarios de la Recaudación Fiscal y Aduanera del Mercosur – FRASUR

## **COLECCIÓN DE PERLAS EN EL MEMORANDO 149 DE 2021**

Sin personal suficiente se acude a pedir funcionarios de otras áreas, lo que engendra problemas tales como;

- 1**
- Improvisación**
- a. Se debilita la capacidad operativa de las áreas desde las que se envían funcionarios.
  - b. No se garantiza la calidad del servicio, en la medida que los funcionarios comisionados no son expertos en el tema de la contingencia.
  - c. Se expone al funcionario a investigaciones disciplinarias, como consecuencia de los errores en los que pueda incurrir por la falta de experticia en la gestión del procedimiento al que es comisionado.
  - d. Esta falta de capacidad operativa se traduce en el detrimento de los servicios que presta la DIAN.

Se amplía el horario de programación de agenda de 8:30 a 6:00, lo que en la práctica se convierte en una ampliación de la jornada laboral.

Siendo la última cita a las 6 de la tarde, mínimo la jornada se extiende hasta las 6:30 de la tarde, es decir, que un(a) funcionario(a) terminará con una jornada laboral de 10 horas, a lo que se debe sumar el tiempo que deben destinar al diligenciamiento de los formatos que soportan la gestión.

**2**

**Jornadas  
extenuantes**

En el actual esquema y el que se propone, se ha omitido el cumplimiento de los tiempos requeridos para la realización de las pausas activas requeridas legalmente.

Al suspender la “hora 20” se violan los acuerdos firmados con los sindicatos.

Imposibilidad de citas médicas, permisos sindicales y fórmulas de compensatorios inconvenientes

**3**

**Violación de  
derechos**

Establecer una capacidad de agendamiento de 190.000 citas mensuales, implica en la práctica una meta que se debe cumplir a toda costa por parte de las Direcciones Seccionales, con la presión que ello implica y que sin duda aumentará el acoso laboral.

